

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses pembelajaran ataupun kegiatan belajar mengajar tidak bisa lepas dari keberadaan guru. Tanpa adanya guru pembelajaran akan sulit dilakukan, apalagi dalam rangka pendidikan formal, guru menjadi pihak yang sangat vital. Menurut UU Guru dan Dosen (UU RI No. 14 tahun 2005) pasal 1 bahwa guru adalah pendidik profesional. Seorang guru dikatakan profesional jika mampu memenuhi empat kompetensi, yaitu kompetensi kepribadian, pedagogik, profesional dan sosial. Kompetensi tersebut bersifat menyeluruh dan merupakan satu kesatuan yang satu sama lain saling berhubungan dan saling mendukung.¹ Guru memiliki peran penting dalam pelaksanaan pendidikan demi mencapai tujuan pendidikan yang hendak dicapai. Menurut Havighurst peranan guru disekolah sebagai pegawai dalam hubungan dengan anak didik, sebagai pengatur disiplin, evaluator dan pengganti orang tua.²

Secara keseluruhan proses pendidikan, guru merupakan faktor utama yang memiliki tugas untuk mendorong, membimbing, dan memberi fasilitas belajar bagi siswa untuk mencapai tujuan. Dalam proses

¹ Usman, M.U, *Menjadi Guru Profesional*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1995)

² <http://ilmu-pendidikan.net/profesi-kependidikan/guru/peran-guru-dalam-kegiatan-belajar-mengajar> Diakses 26 maret 2015

mengajar, guru mempunyai tanggung jawab untuk melihat segala sesuatu yang terjadi dalam kelas untuk membantu proses perkembangan siswa. Sehingga guru harus bertanggung jawab atas hasil kegiatan belajar anak melalui interaksi belajar mengajar.

Dalam memaksimalkan kinerja guru langkah strategis yang dilakukan pemerintah yaitu memberikan status kepegawaian kepada guru, jika status kepegawaian sudah jelas maka dapat memotivasi untuk selalu bekerja dan meningkatkan kreativitas sehingga kinerja selalu meningkat tiap waktu.³ Profesi seorang guru mempunyai tugas untuk melayani masyarakat didalam bidang pendidikan. Dalam profesi ini seorang guru harus memberikan layanan yang optimal dan sebaik-baiknya didalam bidang. Secara khusus seorang guru dituntut untuk memberikan layanan yang profesional kepada seorang siswa agar suatu tujuan pembelajaran mudah tercapai. Seorang guru dikatakan profesional adalah seorang guru yang memiliki kemampuan dan keahlian yang khusus dalam bidang keguruannya. Sehingga guru mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan yang maksimal.⁴

Guru memiliki status kepegawaian yang berbeda yaitu guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sudah diangkat oleh negara dan guru

³ Nasution, S, *Didaktik Sekolah Pendidikan Guru*, Azaz azaz Metode Bagi Pengajaran dan Evaluasi, Dep P&K, Jakarta, 1986,66.

⁴ Daryanto dan Rachmawati

honorar (Non PNS) yang belum diangkat oleh negara. Menurut (pasal 1 ayat 1 UU 43/1999) Pegawai Negeri merupakan warga negara RI yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan. Diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diberikan tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diberikan tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan guru honorar adalah guru yang tidak digaji sesuai dengan guru tetap, tetapi digaji sesuai dengan jumlah jam pelajaran yang sudah dipakai untuk mengajar.

Status kepegawaian guru yang akan di bahas oleh penulis yaitu guru PNS dan non PNS. Pada kedua status guru ini, baik PNS maupun Non PNS sama-sama dituntut profesionalitasnya dalam pelaksanaan tugas di sekolah maupun di masyarakat. Dari sisi pendapatan sangat terlihat jelas terdapat adanya perbedaan antara keadaan status ini. Guru PNS disamping memperoleh gaji tetap setiap bulannya mereka juga mendapat insentif yang lain, misalnya berupa tunjangan profesi senilai gaji atau pendapatan mereka disetiap bulannya. Sedangkan guru Non PNS tidak demikian,

Menurut Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PMPTK) Depdiknas tahun 2007, jumlah guru PNS sejumlah 1.528.472 dan guru Non PNS sebanyak 1.254.849, dari data tersebut peran guru swasta tidak bisa dianggap hal yang tidak penting. Setiap guru memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama, baik

dihadapan siswa, orang tua, dan masyarakat. Mereka harus menjalankan fungsi guru sebagai pengajar, pendidik, dan pembimbing. Guru harus bertanggung jawab atas hasil kegiatan belajar anak melalui interaksi belajar mengajar. Misalnya saja pada saat guru BK memberikan salah satu layanan yaitu bimbingan klasikal dengan tema atau teknik yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa juga memahami dirinya sendiri serta potensi yang dimiliki, pada umumnya siswa yang berada di jenjang SMA dapat dipastikan pernah menerima atau secara tidak langsung memanfaatkan layanan bimbingan klasikal. Bila layanan bimbingan klasikal tersebut telah mereka terima, tentu akan memunculkan rasa puas atau tidak puas setelah mendapat layanan tersebut. Sebagaimana halnya seseorang konsumen yang merasakan adanya kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengonsumsi atau memanfaatkan suatu jasa.

Seringkali kinerja yang dilakukan oleh guru BK mengalami kekurangan. Misalnya dalam kualitas dan profesionalisme guru dapat terlihat dari kinerja mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja guru dapat dilihat dari aspek kedisiplinan dan motivasi mereka dalam bekerja. Salah satu yang mempengaruhi kinerja seorang guru ialah motivasi. Motivasi sebagai suatu dorongan positif yang muncul dari dalam diri. Motivasi guru juga mempunyai keterkaitan dengan masalah kompensasi yang diberikan. Menurut Sondang P Siagian motivasi sebagai daya pendorong yang dapat mengakibatkan seseorang

anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan dan waktunya dalam mengembangkan kewajiban dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Kualitas guru yang lebih baik yang ditandai kinerja adanya peningkatan kinerja mereka setelah mereka mendapatkan penghargaan seperti pengangkatan dari guru honorer (Non PNS) menjadi guru PNS dan pemberian berbagai tunjangan seperti tunjangan sertifikasi yang diberikan oleh pemerintah terbukti belum mampu menunjukkan peningkatan kinerja yang signifikan. Seperti berapa penelitian menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling kurang dapat memberikan kepuasan bagi siswa, baik itu layanan yang diberikan secara parsial maupun secara komprehensif. Penelitian yang dilakukan oleh Linda tentang kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal menunjukkan bahwa 17% kepuasan siswa berada pada kategori sedang. Hanya 16% siswa yang berada pada kategori tinggi.⁵ Tingkat kepuasan siswa yang sebagian besar berada pada kategori rendah dan sedang, menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling belum optimal. Hasil ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Purwani Eka. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan siswa terhadap layanan

⁵Linda, dalam skripsi *Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Bimbingan Klasikal; Suatu Survey pada Siswa SMA Negeri 36 Jakarta* (Jakarta: UNJ 2011), hlm 73.

bimbingan dan konseling berada pada kategori buruk, artinya banyak siswa yang tidak puas terhadap layanan bimbingan dan konseling yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling.⁶

Hal ini juga dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Cut Ainal Mardiyah (2003) pada dasarnya sesuai dengan apa yang ada dalam kenyataannya di lapangan bahwa kinerja guru PNS dan Non PNS pada dasarnya tidak jauh berbeda. Permasalahan ini yang menjadi permasalahan yang cukup sulit untuk dicari solusinya. Seharusnya dengan adanya peningkatan kesejahteraan yang diperoleh guru yang sudah PNS menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan guru Non PNS, karena penghargaan yang diberikan kepada guru PNS jauh lebih tinggi dibandingkan dengan para guru Non PNS.

Sejauh ini, penelitian tentang kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling tidak pernah memperhatikan status kepegawaian guru bimbingan dan konseling sebagai pemberi layanan. Menurut peneliti, latar belakang status kepegawaian perlu dipertimbangkan karena guru bimbingan dan konseling merupakan jabatan yang profesional, bukan hanya sekedar “asal-asalan”. Menjadi guru pembimbing memerlukan keahlian khusus yang tidak setiap orang

⁶ Sri Purwani Eka, “*Tingkat Kepuasan dan Pemanfaatan Layanan Bimbingan dan Konseling* (Disertasi UPI, Bandung, 2011), hlm 80

bisa memilikinya serta memerlukan bekal pendidikan yang memadai dan ditempuh dalam waktu yang tidak sebentar.

Terkait dengan luasnya cakupan bimbingan dan konseling, penelitian ini dibatasi pada layanan dasar yang dilaksanakan secara klasikal (diberikan kepada seluruh siswa) oleh guru bimbingan dan konseling di kelas. Layanan ini biasa disebut layanan bimbingan klasikal. Untuk itu, peneliti sangat tertarik meneliti tentang perbedaan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling PNS dan non PNS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan pada guru PNS dan Non PNS.

B. Identifikasi Masalah

Berikut ini sejumlah permasalahan yang muncul berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan.

1. Apakah terdapat kepuasan pada siswa dalam mengikuti bimbingan klasikal pada guru PNS dan Non PNS?
2. Bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru PNS?
3. Bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru Non PNS?

4. Adakah perbedaan kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bimbingan konseling PNS dan Non PNS?

C. Pembatasan Masalah di SMA 50, 53 dan 54 Jakarta

Banyaknya masalah yang telah diidentifikasi di atas, namun karena keterbatasan peneliti dalam segi waktu dan biaya, maka peneliti membatasi pada salah satu masalah yang sudah diidentifikasi yaitu:

“Perbedaan Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Layanan Bimbingan Klasikal pada Guru Bimbingan dan Konseling PNS dan Non PNS”

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah *“Apakah terdapat perbedaan kepuasan siswa dalam mengikuti layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan konseling PNS dan Non PNS di SMA 50, 53 dan 54 Jakarta”*

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi segenap pihak yang berkepentingan

1. Manfaat teoritis

- a. Pengembangan wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS.
- b. Referensi tambahan bagi lingkungan akademis dan peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti masalah yang berhubungan dengan kepuasan siswa.

2. Manfaat praktis

- a. Guru Bimbingan Konseling

Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi mengenai kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan klasikal pada guru bimbingan dan konseling PNS dan Non PNS. Dapat melihat bagaimana siswa puas dalam pelayanan yang diberikan, dan menjadi acuan untuk melaksanakan bimbingan dan konseling khususnya bimbingan klasikal bagi siswa

- b. Jurusan Bimbingan Konseling

Jurusan Bimbingan Konseling sebagai pencetak tenaga-tenaga konselor, perlu mengetahui apakah layanan bimbingan klasikal yang diberikan oleh tenaga-tenaga konselor di lapangan kepada siswa benar-benar dapat memenuhi harapan siswa yang bersangkutan. Apabila ditemukan fakta lebih banyak persentase

siswa yang merasa tidak puas dengan layanan bimbingan klasikal maka perlu adanya upaya perbaikan mutu tenaga konselor dalam merancang layanan bimbingan klasikal yang berkualitas.

c. Mahasiswa Bimbingan Konseling

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi mahasiswa mengenai kepuasan siswa terhadap kinerja guru BK yang honorer maupun yang non-honorer. Dapat pula menjadi pendorong bagi mahasiswa agar kelak di lapangan bisa memberikan layanan bimbingan konseling secara profesional tanpa mementingkan jabatan.

d. Konselor di Sekolah

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi konselor mengenai layanan bimbingan klasikal yang telah diberikan kepada siswa. Evaluasi ini tentunya menjadi bermakna bila diikuti dengan upaya tindak lanjut. Bila hasilnya ditemukan banyak siswa yang merasa puas, dapat dijadikan indikasi bahwa layanan yang telah diberikan kepada siswa tersebut bisa memenuhi harapan siswa. Tetapi, bila ternyata lebih banyak dijumpai siswa yang merasa tidak puas, perlu segera mungkin melakukan upaya perbaikan mutu layanan bimbingan klasikal oleh konselor yang bersangkutan.

e. Sekolah yang Bersangkutan

Apabila konselor memberikan layanan bimbingan klasikal yang berkualitas, secara langsung telah memberikan kontribusi terhadap sekolah dalam upaya mendukung efektivitas pembelajaran di sekolah yang bersangkutan. Bagi pihak sekolah, terutama kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan, tentu tidak akan merasa puas dengan layanan bimbingan klasikal. Apabila konselor mampu menunjukkan kerja nyata dengan merancang layanan bimbingan klasikal yang berkualitas, bukan hal yang mustahil untuk mendapatkan dukungan dari seorang kepala sekolah. Layanan bimbingan klasikal yang dapat memberikan kepuasan terhadap siswa, secara langsung berkontribusi besar terhadap proses pembelajaran di sekolah